

Vom Fehler zur Chance

Meine Frau hat dem Fotoversandservice Fotomaxx per Internet zehn Dutzend Fotos übermittelt mit dem Auftrag, Papierabzüge zu erstellen. Auf der Website warb Fotomaxx damit, dass man die Bilder 2-3 Tage später per Post nach Hause zugestellt bekommt – das hat aber nicht geklappt!

Entgegen diesem Werbeversprechen waren die Fotos 10 Tage später immer noch nicht da und meine Frau fragte bei Fotomaxx nach. Sie erfuhr, dass wegen eines technischen Problems die Zustellung erst in ein oder zwei Tagen erfolge. Die Dame bat diese Verzögerung zu entschuldigen und zwei Tage später trafen die Fotos tatsächlich ein – mit einem Entschuldigungsschreiben und einem um 50% (!) reduzierten Rechnungsbetrag. Das hat positiv überrascht. Die Entschuldigung hat meine Frau wohl erwartet, aber 50% Rabatt für 10 Tage Verspätung? Das hat eingeschlagen! Fotomaxx liegt offenbar sehr viel an der Zufriedenheit seiner Kunden!

Kunden bilden ihre Meinung zu einer Firma nicht aufgrund durchschnittlicher Erfahrungen, sondern aufgrund entweder sehr schlechter oder sehr guter Erlebnisse. Deshalb ist entscheidend, wie die Reaktion eines Unternehmens bei einem Fehler oder einer Reklamation ausfällt. Die engagierte Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit nach Fehlern ist für ein Unternehmen entscheidend. Und eine Chance!

Durch eine sofortige und grosszügige Reaktion kann die Kundenzufriedenheit nicht nur wiederhergestellt sondern gar gesteigert werden.



Meine Frau ist begeistert von Fotomaxx, nicht nur wegen der ausgezeichneten Bildqualität, sondern auch wegen der Wertschätzung, die Fotomaxx ihr als Kundin entgegen brachte. Fotomaxx hat sich nicht nur eine Kundin bewahrt, Fotomaxx hat einen echten Fan gewonnen – meine Frau erzählt ihren Freundinnen nicht nur von der tadellosen Reaktion, sondern auch davon, dass die Papierabzüge von Fotomaxx besser sind, als die Bilder von früher und dass es ganz einfach ist, digitale Fotos bei Fotomaxx per Internet zu Papierbildern machen zu lassen. – Und ich erzähle es auch weiter, als gutes Beispiel dafür, wie Fehler in Chancen verwandelt werden können.

Peter Rusterholz | 22.8.2009